	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2

# INFORME DE EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 30 DE ABRIL DE 2015


Abril de 2015

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano, La oficina de Control Interno, en uso de sus facultades y de conformidad con el Artículo 2 literales a y b de la ley 87 de 1993 que tiene como propósito a) “Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten” b) “Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional”.



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C., - Colombia  
[www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co)


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	3
2.	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
3.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
4.	METODOLOGÍA.....	4
5.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.	4
5.1	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
5.2	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	8
5.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	8
5.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	9



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2

## 1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El presente informe tiene como propósito realizar seguimiento y control a las acciones definidas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión” en el marco de la Ley 1474 de 2011, que asigna a las Oficinas de Control Interno la responsabilidad de hacer seguimientos a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 30 de Abril entre otras fechas.

## 2. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

El seguimiento y control a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano con corte a 30 de abril de 2015.

## 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los documentos y normas que se tuvieron en cuenta para la evaluación fueron los siguientes:

**Constitución Política de Colombia 1991.** Art. 209 y 269

**Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.


**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Decreto 2641 de 2012,** por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 7 establece que todas las entidades deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

**Decreto 2482 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en su Artículo 3 literal b) describe el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 4 de 12</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-05</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

ciudadano, como medios para la activa participación de la ciudadanía, en desarrollo de la política relacionada con la “Transparencia, participación y servicio al ciudadano”

**Directiva Presidencial 09 de 1999.** Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. 2012. en el capítulo V, relacionado con Consolidación, Seguimiento y Control describe: “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31”.

**Guía para la administración del Riesgo MC-GU-02.** Versión 2.

#### 4. METODOLOGÍA

La evaluación contempló como actividades metodológicas las siguientes:

- Solicitud de información a las áreas responsables de las actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Verificación del Seguimiento a las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano 2014.
- Revisión y verificación de la página web de la Unidad.
- Revisión y verificación evidencias suministradas por las áreas.
- Entrevistas.

#### 5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.

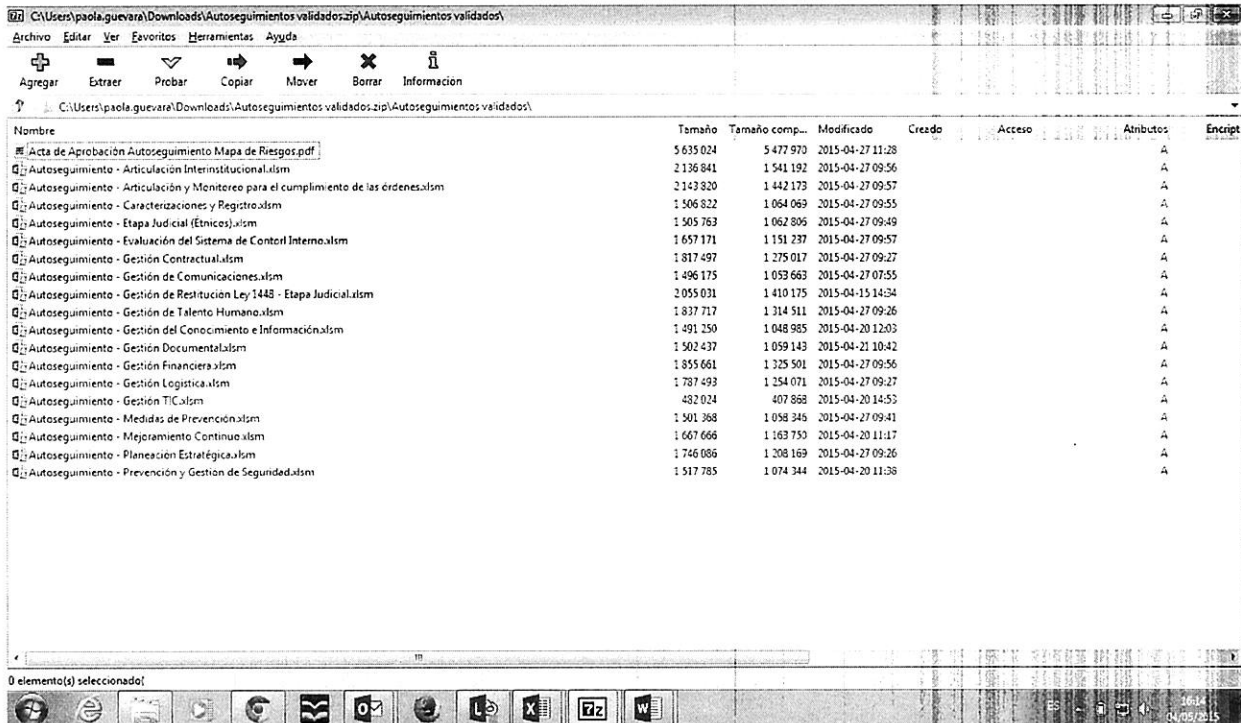
##### 5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

- Para este primer componente, la Unidad dió inicio a la actividad de ajustar los mapas de los riesgos teniendo en cuenta los autoseguimiento de los riesgos realizados en cumplimiento de la política gestión del riesgo y los informes de auditoría de la Oficina de Control. Esta actividad se tiene prevista finalizar para el mes de junio de 2015.



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central


- En cuanto a la evaluación de los “autoseguimientos” a los riesgos, no se allegaron a esta Oficina los relacionados a los procesos de: Atención al Ciudadano, Gestión de Restitución de Tierras – Ley 1448 de 2011 y Gestión Post fallo- Cumplimiento Ordenes URT. Tal y como se muestra en la siguiente imagen, sin embargo, cabe resaltar que se remitió copia del acta de aprobación del autoseguimiento asociado al Proceso de Atención al Ciudadano.



Nombre	Tamaño	Tamaño comp...	Modificado	Creado	Acceso	Atributos	Encrypt
Acta de Agrobación Autoseguimiento Mapa de Riesgos.pdf	5 635 024	5 477 970	2015-04-27 11:28			A	
Autoseguimiento - Articulación Interinstitucional.xlsm	2 136 841	1 541 192	2015-04-27 09:56			A	
Autoseguimiento - Articulación y Monitoreo para el cumplimiento de las ordenes.xlsm	2 143 820	1 442 173	2015-04-27 09:57			A	
Autoseguimiento - Caracterizaciones y Registro.xlsm	1 506 822	1 064 069	2015-04-27 09:55			A	
Autoseguimiento - Etapa Judicial (Étnicos).xlsm	1 505 763	1 062 806	2015-04-27 09:49			A	
Autoseguimiento - Evaluación del Sistema de Control Interno.xlsm	1 657 171	1 151 237	2015-04-27 09:57			A	
Autoseguimiento - Gestión Contractual.xlsm	1 817 497	1 275 017	2015-04-27 09:27			A	
Autoseguimiento - Gestión de Comunicaciones.xlsm	1 496 175	1 052 663	2015-04-27 07:55			A	
Autoseguimiento - Gestión de Restitución Ley 1448 - Etapa Judicial.xlsm	2 055 031	1 410 175	2015-04-15 14:34			A	
Autoseguimiento - Gestión de Talento Humano.xlsm	1 837 717	1 314 511	2015-04-27 09:26			A	
Autoseguimiento - Gestión del Conocimiento e Informacional.xlsm	1 491 250	1 048 985	2015-04-20 12:03			A	
Autoseguimiento - Gestión Documental.xlsm	1 502 437	1 059 143	2015-04-21 10:42			A	
Autoseguimiento - Gestión Financiera.xlsm	1 855 661	1 325 501	2015-04-27 09:56			A	
Autoseguimiento - Gestión Logística.xlsm	1 787 493	1 254 071	2015-04-27 09:27			A	
Autoseguimiento - Gestión TIC.xlsm	482 024	407 868	2015-04-20 14:53			A	
Autoseguimiento - Medidas de Prevención.xlsm	1 501 368	1 058 345	2015-04-27 09:41			A	
Autoseguimiento - Mejoramiento Continuo.xlsm	1 667 666	1 163 750	2015-04-20 11:17			A	
Autoseguimiento - Planeación Estratégica.xlsm	1 746 086	1 208 169	2015-04-27 09:26			A	
Autoseguimiento - Prevención y Gestión de Seguridad.xlsm	1 517 785	1 074 344	2015-04-20 11:38			A	

Figura 1. Mapa de Riesgos por proceso remitido por la OAP a la OCI.

- En Cuanto a las actas de aprobación de los autoseguimientos realizados a los riesgos de los procesos, no se pudo evidenciar las relacionadas a los procesos de Gestión de Restitución Ley 1448 de 2011 – Etapa Judicial y Gestión TICS.
- No se pudo evidenciar la firma del Líder del Proceso en el Acta como señal de aprobación de la autoevaluación del riesgo de los procesos, como es el caso del Acta de Gestión del Talento Humano para los riesgos asociados a las actividades de control interno disciplinario, Procesos de Articulación Interinstitucional y Proceso Gestión Post-fallo, articulación y monitoreo para el cumplimiento de las ordenes.
- Es importante que para los autoseguimientos a los riesgos, los Líderes de los procesos sigan los lineamientos dispuestos en la Guía de administración del Riesgo MC-GU-02 en el cual establece que “... Los Líderes de los procesos deben revisar autoseguimiento al mapa de riesgos, a la efectividad de los controles, y al

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 6 de 12</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-05</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>


cumplimiento del respectivo plan de manejo...”, al revisar los autoseguimiento realizados por los líderes de los procesos se evidenció que no se contemplaron de manera integral estos aspectos.

PROCESO	RIESGO	TIPO	SEGUIMIENTO AL PROCESO	EVALUACION OCI
Planeación Estratégica	Adaptación subjetiva de las normas	Corrupción	<p>“Para la formulación de los planes de la Unidad se ha articulado con los lineamientos del Decreto 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en este sentido se da cumplimiento a las normas y funciones de la entidad que lo rigen.</p> <p>Las Direcciones Técnicas implementaron un mecanismo de control de las normas y protocolos que los que busca es medir el cumplimiento del uso de los documentos que aplican a cada una de las direcciones técnicas.</p> <p>Adicional, como mecanismo de control en las DT, se llevaron a cabo visitas a las 21 oficinas del territorio con el fin de verificar el cumplimiento de los protocolos establecidos y de las normas.</p> <p>Para la formulación del PIC 2014 se trabajó conjuntamente con las dependencias, identificando las competencias en materia de capacitación a los funcionarios de la entidad.</p> <p>El Grupo de Talento y Desarrollo Humano no tiene incidencia sobre los procesos de capacitación a entidades con competencia.</p> <p>Se realizó seguimiento mensual a la ejecución del plan institucional de capacitación 2014.</p> <p>Para el año 2014, se emitió la circular conjunta 003 de 2014 “Proyectos aulas virtuales – inducción y re inducción herramienta del Sistema de registro de Tierras Despojadas SRTDAF”, que iba dirigida a todos los colaboradores de la Unidad con el fin de fortalecer temas de la etapa administrativa de restitución de tierras. Las herramientas disponibles para llevar a cabo el módulo fueron Lync, y la plataforma moodle. En este sentido, la acogida no fue mayor, evidenciándose que solo 75 personas culminaron el módulo satisfactoriamente”.</p>	Aunque se evidencia el seguimiento a las acciones a desarrollar, no se especifica el cumplimiento del Indicador “Mecanismos establecidos para la proyección y revisión de los planes.”, así mismo no se especifica la efectividad de los controles
Gestión de Restitución Ley 1448 de 2011 – Etapa Judicial	Mal uso de la información confidencial del proceso o del solicitante.	Corrupción	<p>“Autoseguimiento: En general, desde la capacitación de ingreso se indican las políticas de reserva y confidencialidad que ampara a la Territorial. En 12 DTs manifiestan haber firmado el Acuerdo de confidencialidad (Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Cesar, Magdalena, Magdalena Medio, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Sucre, Valle del Cauca). En las territoriales Atlántico, Bogotá, Cesar, Córdoba, Magdalena y Sucre aseguran aplicar mecanismos para dar lineamientos sobre las consecuencias jurídicas que implica el mal uso de la información de los solicitantes. En las DTs Antioquia, Bogotá, Cesar, Magdalena Medio, Nariño, Norte de Santander,</p>	<p>En el autoseguimiento de este riesgo no se evidencio el resultado de los indicadores del plan de manejo del riesgo, así como la efectividad de los controles.</p> <p>Por otra parte, se evidencia que este riesgos de corrupción se ha materializado, como es el caso de la D.T Cauca que enuncia en su seguimiento: “Para efectos de conductas presuntamente delictivas de los funcionarios, esta DT presentó solo un caso que se encuentra en conocimiento de Control Interno Disciplinario.”, es decir que se evidencia que los controles</p>



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C., - Colombia  
[www.restituciondeltierras.gov.co](http://www.restituciondeltierras.gov.co)

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 7 de 12</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-05</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>


PROCESO	RIESGO	TIPO	SEGUIMIENTO AL PROCESO	EVALUACIÓN OCI
			<p>Sucre, Valle del Cauca indican realizar el Estudio de seguridad para todos los colaboradores que ingresan. Se indica la materialización del riesgo en la DT Cauca. Sugerencias: El control no es suficiente para asegurar que el riesgo no se materialice (Córdoba).</p> <p>En el año 2015 la Dirección Jurídica expide el concepto de confidencialidad y reserva de la información con el fin de exponer los principales criterios que deben adoptarse para lograr un tratamiento adecuado de la información que administra la URT".</p>	<p>asociados a este riesgo fueron insuficientes para controlarlo o mitigarlo. Por lo cual, es importante que de manera inmediata se generen la acción correctiva.</p>
Contratación	Discrecionalidad en la adjudicación bajo cualquier modalidad de contratación.	Corrupción	<p>"Las mesas técnicas han servido como apoyo para evidenciar casos de corrupción y hacer las gestiones pertinentes de denunciar ante las entidades competentes.</p> <p>Las áreas técnicas en la selección del mejor proponente generan puntajes lo que se puede prestar para filtrar casos de corrupción. Cuando se designa en el área solicitante un representante para seguir el proceso de contratación no se promueve la gestión del conocimiento sobre los procesos contractuales y la supervisión de los mismos.</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de proveedores de bienes y servicios registrados = 1</li> <li>- Socializaciones realizadas=1"</li> </ul>	<p>En la autoevaluación de este riesgo de corrupción no es claro, si se han presentado casos específicos de Corrupción al interior de la unidad, aunque se menciona dentro de la descripción que se han "servido de apoyo para evidenciar casos de corrupción y hacer las gestiones pertinentes de denunciar", por lo anterior, se recomienda especificar claramente si los controles han sido eficaces.</p>

- Para los Riesgos: R2 del Proceso de Comunicaciones "Se restringe la presencia de la Ciudadanía o de la Comunidad en la vigilancia o acompañamiento de las actividades de la Unidad, R1. Gestión Documental "Pérdida o extravío de información y/o expedientes custodiados por la Unidad", no se aplicaron los lineamientos establecidos en la Cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y la Guía para la Administración del Riesgo de la URT, para la calificación de los riesgos de corrupción una vez se aplican los controles, en donde se indica que el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único y su calificación será por lo tanto catastrófica; la calificación del impacto del riesgo en mención pasa de "catastrófico" a "mayor".
- los Líderes de los procesos deben realizar manera oportuna el "Autoseguimiento" a los mapas de riesgos en cumplimiento de la Política de administración de Riesgo establecida por la Unidad y por el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que "Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31".



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

- En este componente la unidad ha avanzado en la actividad “Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente”, en el marco del proyecto de Fábrica de Software con un avance del 53% de los módulos: solicitudes de ingreso al Registro, actualización de Casos, administración del Sistema, trámite administrativo, registro de tierras, proyectos productivos y está próximo a salir el módulo de post fallo.
- En cuanto a la actividad “Rediseñar procedimientos susceptibles de ser racionalizados conforme a las necesidades identificadas”, se evidenció que con el desarrollo de los nuevos módulos del Sistema de Registro y el resultado del estudio de racionalización, se han identificado los cambios en los diferentes procedimientos, los cuales se ajustaran una vez se haya finalizado el proceso de implementación de las nuevas funcionalidades en los sistemas de información


## 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

- Considerando la importancia de la Rendición de Cuentas, como “instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado”<sup>1</sup>, la Unidad de Restitución de Tierras aprobó el pasado 17 de Abril en Comité de Desarrollo Administrativo, la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.
- En cuanto a las sensibilizaciones realizadas durante el mes de abril sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores, se llevaron a cabo tres actividades dentro de los procesos de inducción, mesa de trabajo para formulación de la estrategia y en el comité de desarrollo administrativo.
- En cuanto a la audiencia de rendición de cuentas se tiene programada realizarse en último trimestre del año en las Direcciones Territoriales incluidas en la estrategia de intervención de la Unidad del 2015.
- Se han tenido avances en la implementación de la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" se revisó junto con Procuraduría con base en Matriz de Autoseguimiento diseñada por la Secretaria de Transparencia su cumplimiento del cual se generaron los respectivos compromisos que se encuentran en proceso de ejecución.
- La unidad cuenta con un nuevo sitio Web el cual ha facilitado la navegación, integración con los ciudadanos, acceso a contenidos entre otros, así mismo esta página se encuentra en un proceso de estabilización.

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Bogotá. Pág. 18.





	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2

- Se encuentra pendiente de migrar la totalidad de la información de la página Web de la Unidad, que debe encontrarse disponible en la página web, como es el caso de: Información básica de la Subdirectora, Planes de mejoramiento e informes de archivo.
- Para la Actividad “Elaborar una Estrategia de Comunicación para el Desarrollo dirigido a las comunidades objetivo de restitución de tierras”, se evidencia que de acuerdo con el reporte de metas de marzo del Plan de Acción 2015, realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, se indica que el documento "Estrategia de Comunicación para el Desarrollo" dirigido a las comunidades objetivo de restitución de tierras se realizará en el segundo semestre del 2015.


#### 5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En este componente se han adelantado actividades en una etapa preliminar para mejorar la atención al ciudadano, las cuales se tienen previstas finalizar en el mes de noviembre, dentro de las cuales se contemplan: difusión del portafolio de servicios, actualización del procedimiento de PQRS, realización de encuestas de satisfacción ciudadana, fortalecimiento de puntos de atención al ciudadano, afianzar la cultura del servicio al ciudadano entre otras.
- El resultado del Indicador reportado para la actividad “Difundir el portafolio de servicios al ciudadano”, está en función del avance de las actividades programadas para cumplir con la actividad y no en función de las direcciones territoriales, tal como está establecido inicialmente en el indicador del Plan.
- En cuanto a la actividad “Implementar el Plan de Articulación "Connacionales - Restitución" la Unidad ha adelantado la capacitación de cuatro consulados: Nueva York, Washington, Miami y Quito, así mismo se ha adelantado actividades en la Dirección de Asuntos, Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Para la actividad “Implementar el enfoque de atención psicosocial en la atención a las víctimas” la Dirección Social reporta que por directriz del Director General y la Subdirectora General se solicitó su eliminación del Plan de Acción de dicha dependencia lo anterior sustentada en que "para fortalecer la estrategia 2015, esta actividad se proyectará en las etapas de registro y judicial; los sociales ya no estarán en atención al ciudadano, es decir que esta actividad no tienen alcance de resultados para la meta establecida y se elimina del plan".



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
POR SU BUENA EDUCACIÓN


Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2

## 6. RECOMENDACIONES

- Para la actividad “Actualizar el mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, y sus planes de manejo, con base en los autoseguimientos realizados” es importante que se tenga en cuenta además la revisión del contexto estratégico de la unidad en el marco de la Planeación Estratégica 2015-2018 y la Estrategia de Intervención de la Unidad para el 2015.
- Es importante que dentro de la guía de administración del Riesgo se contemplen las actividades que debe realizar el Líder del Proceso cuando se materialice riesgos de corrupción.
- En cuanto a las actividad de “Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos y política de riesgos de la entidad, a los funcionarios y colaboradores de la URT”, se evidencia la necesidad de capacitar a los funcionarios y especialmente a los líderes de procesos sobre la metodología de riesgos, toda vez que se evidencia errores en la evaluación del riesgos de corrupción y en los autoseguimientos.
- Dado los diversos frentes que abarca la rendición de cuentas, así como sus responsabilidades, es importante la retroalimentación de las áreas que están involucradas, garantizando que la estrategia establecida sea concordante no sólo con los requerimientos normativos sino con las necesidades de la ciudadanía y los de la Unidad.
- Se recomienda que los líderes de las actividades del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano reporten su avance teniendo en cuenta el indicador definido para medir su avance, puesto se reporta en unidades diferentes a la meta, en términos cualitativos, entre otros.
- En cuanto a los compromisos generados como resultado de la revisión realizada junto a la Procuraduría, es importante priorizar y adelantar el cumplimiento de los mismos en las fechas establecidas.
- Es importante que la Oficina de Tecnología de la Información, finalice el proceso de migración de toda la información que se tenía disponible en la anterior versión, además de dar cumplimiento a la publicación de la información mínima requerida por la normatividad vigente.
- Se recomienda fortalecer los procesos de socialización en las territoriales, los cuales no deben limitarse solamente a la entrega del documento "Protocolo de la Atención a la ciudadanía", sino a la realización de actividades que permitan que los funcionarios y colaboradores interioricen dicho documento, para que sea aplicado de manera que permita garantizar interacciones efectivas para la atención.
- Es importante que desde el proceso de Atención a la ciudadanía, se definan instancias de revisión y evaluación de la información generada en los informes de PQR's así como el “seguimiento al número de personas atendidas a través del canal presencial”. En este sentido, también es importante que se definan actividades de divulgación de los resultados a las Direcciones Territoriales.
- Se recomienda, que los informes de PQRS y denuncias sean publicados en la Intranet de la Unidad para conocimiento general de los funcionarios y colaboradores.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 11 de 12</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-05</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

- Es importante que Atención al Ciudadano como proceso rector, establezca los lineamientos y recomendaciones necesarios de acuerdo al comportamiento general de las estadísticas generadas en los informes de tal forma que propicie la autogestión y autocontrol en las direcciones territoriales.
- Se recomienda incluir dentro de los seguimientos realizados al comportamiento de la gestión de las PQRS y denuncias de cada territorial y otras áreas funcionales, las asociadas al cumplimiento de los términos.
- Con relación a la actividad "control y seguimiento a los canales de operación para la atención de PQR's en el Nivel Central y territorial", es importante establecer los criterios de seguimiento a considerar mensualmente, que permita tener trazabilidad de las gestiones realizadas, así como se pueda evaluar el comportamiento mes a mes. En el informe del mes de enero se identifica por ejemplo "Niveles de servicio acumulado, Chat" y "Reporte consolidado por tema de la llamada", información que no se encuentra reportada en los informes de los meses de febrero y marzo.
- De manera imperativa se requiere adelantar acciones correctivas inmediatas para tratar el riesgo presentado en la Dirección Territorial Cauca, de tal forma que este evento no se vuelva a presentar. Así mismo remitir dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo del presente informe a la Oficina Asesora de Planeación la propuesta de modificación del mapa de riesgos con copia a esta oficina.

  
 William Florentino Roa Quiñones  
 Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Guevara Morales - Mónica Mejía.  
 Revisó: William Florentino Roa<sup>®</sup>



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

**ANEXO**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2015**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS  
 PROCESO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
							ABRIL 30			
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar el mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, y sus planes de manejo, con base en los autoseguimientos realizados.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	Mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, actualizado	3	Noviembre 30	Se inició con los líderes de proceso el ejercicio de actualización del mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, y sus planes de manejo, con base en los autoseguimientos realizados, el Informe de Evaluación a los Riesgos de la Unidad, allegado por la Oficina de Control Interno el 16 de Abril, y los informes de las auditorías internas, externas y de tercera parte.	Oficina Asesora de Planeación	0	Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno que la Unidad se encuentra en proceso de actualización de los mapas de riesgos de los procesos los cuales incluyen los riesgos de corrupción. Lo anterior, como resultado del ejercicio de los autoseguimiento de los riesgos en cumplimiento de la política gestión del riesgo y los informes de auditoría. Esta actividad se tiene prevista finalizar para el mes de junio de 2015.	
	Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos y política de riesgos de la entidad, a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número de funcionarios y colaboradores que conocen los elementos de la Política de Riesgos de la URT / Número de funcionarios y colaboradores de la URT)	70%	Noviembre 30	En el marco del ejercicio de autoseguimiento al mapa de riesgos, se realizaron sensibilizaciones sobre la administración de riesgos y la política de riesgos de la Unidad, a los funcionarios y colaboradores de las direcciones territoriales, así como a los líderes de proceso. Adicionalmente, se emitió una noticia a través de las carteleras digitales, en la que se socializó el objetivo de la Política de riesgos.	Oficina Asesora de Planeación	8%	Para las actividades de sensibilización en temas de administración de riesgos, la Unidad ha avanzado en diferentes estrategias a través de las carteleras digitales, y acompañamientos por parte de la OAP en el nivel central en las actividades de autoevaluación a los riesgos.	
	Hacer autoseguimiento al mapa de riesgos, incluidos los de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número autoseguimientos al Mapa de riesgos de los procesos y subprocesos realizados)	3	Noviembre 30	Desde diciembre de 2014 la Oficina Asesora de Planeación ha venido compilando la información del autoseguimiento al mapa de riesgos, realizado por las direcciones territoriales para cada uno de los procesos que les aplican. Partiendo de este insumo, durante marzo y abril del presente año, se realizó el autoseguimiento con cada uno de los líderes de proceso. El avance en el desarrollo de los autoseguimientos fue presentado en el Comité de Desarrollo Administrativo llevado a cabo el pasado 13 de Abril.	Oficina Asesora de Planeación	1	La Unidad adelantó el autoseguimiento a los riesgos para el primer periodo del 2015, el cual comprende los meses de enero a abril. De los 21 procesos de la Unidad no se pudo evidenciar el autoseguimiento por parte del Líder del Atención al Ciudadano, Gestión de Restitución de Tierras Ley 1448 de 2011 - Registro y Cumplimiento Ordenes URT. Cabe resaltar que se encontró el acta de aprobación del autoseguimiento del proceso de Atención al Ciudadano. De los riesgos de corrupción evaluados por la OCI, se evidencia que para el proceso Gestión de Restitución Ley 1448 de 2011 - Etapa Judicial se presentó el riesgo "Mal uso de la información confidencial del proceso o del solicitante" en la Dirección Territorial Cauca, caso que fue remitido a la Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.	
Estrategia Antrámites	Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente	Oficina de Tecnologías de la Información Líderes de proceso	Número de módulos en operación	13	Noviembre 30	El sistema cuenta con los módulos de: -Solicitudes de Ingreso al Registro -Actualización de Casos -Administración del Sistema -Trámite Administrativo -Registro de Tierras -Proyectos Productivos -Postfallo nota: El Sistema de Registro operando en su plataformas de producción	Oficina de Tecnologías de la Información	7	A la fecha en esta actividad se cuenta con un avance del 54% de la construcción del Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente en el marco del proyecto de fábrica de software. En esta misma línea, la Unidad está próxima de sacar a producción los Módulos de fondo (alivio de pasivos) y éticos.	
	Refinar procedimientos susceptibles de ser racionalizados conforme a las necesidades identificadas.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información Líderes del proceso	(Número de procedimientos refinados / Número de procedimientos susceptibles de ser refinados) * 100	100%	Noviembre 30	Se participó en las mesas de trabajo para la revisión y aprobación de los Módulos Recepción de Solicitudes, Trámite Administrativo, Éticos y Alivio de Pasivos, del Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente. El desarrollo de los nuevos módulos del Sistema y el resultado del estudio de racionalización, han sido los insumos para el rediseño de procedimientos, el cual culminará una vez terminado el proceso de implementación de las nuevas funcionalidades en los sistemas de información.	Oficina Asesora de Planeación	0%	La Unidad adelantó para esta actividad el estudio de los procedimientos que van hacer modificados con la entrada de la operación de los nuevos módulos de sistema de información de registro de Tierras. Esta actividad se tiene prevista iniciar una vez se encuentre terminado de actualización del aplicativo.	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OUI
						ABRIL 30				
Rendición de Cuentas	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Dirección Social Oficina Asesora de Comunicaciones Directores Territoriales Líderes de proceso	Documento de estrategia de Rendición de Cuentas de la URT actualizado	1	Abril 30	La Oficina Asesora de Planeación, tomando en consideración los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la presente vigencia, las evaluaciones al proceso de rendición de cuentas realizado por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2014, elaboró un documento preliminar de actualización de la estrategia de rendición de cuentas de la Unidad para este año. Este fue socializado en la mesa de trabajo con responsables del proceso el pasado 14 de abril y en la misma mesa nuevamente se sensibilizó sobre la importancia de este componente. De acuerdo con la retroalimentación realizada por los participantes se ajustó dicho documento, el cual fue presentado y aprobado el día 27 de abril de 2015 en el Comité de Desarrollo Administrativo y se dio plazo hasta el 29 de abril al medio día para remitir las observaciones o ajustes finales, los cuales fueron incluidas para su posterior publicación.		Oficina Asesora de Planeación	1	La Unidad a corte del 30 de abril, definió la metodología de Rendición de cuentas para la vigencia 2015, la cual fue aprobada en Comité de Desarrollo Administrativo el 27 de abril de 2015.
		Oficina Asesora de Comunicaciones	Documento elaborado	1	Abril 30	Desde la Dirección Social hemos respondido a los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas, con participación en las mesas de trabajo y el envío de los aportes a la estrategia.		Dirección Social	Documento de diagnóstico	De acuerdo con el reporte de metas de marzo del Plan de Acción 2015, realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, se indica que el documento "Estrategia de Comunicación para el Desarrollo" dirigido a las comunidades objetivo de restitución de tierras se realizó en el segundo semestre del 2015.
	Elaborar una Estrategia de Comunicación para el Desarrollo dirigido a las comunidades objetivo de restitución de tierras	Oficina Asesora de Comunicaciones				En estos primeros 4 meses se realizó un diagnóstico acompañado de plan de acción para el desarrollo de la estrategia de Comunicación para el Desarrollo		Oficina Asesora de Comunicaciones		En el mes de diciembre de 2014, la Oficina Asesora de Comunicaciones adelantó una mesa de trabajo con los pares de comunicaciones en las direcciones territoriales, cuyo objetivo fue establecer las necesidades y expectativas de las víctimas y demás grupos de interés en función de una comunicación asertiva.
		Oficina Asesora de Comunicaciones	(Número acciones realizadas para fortalecer la difusión en medios de comunicación nacionales, regionales y en redes sociales / Número de acciones identificadas para el fortalecimiento) * 100	100%	Noviembre 30	Se identificaron cuatro acciones de fortalecimiento, que son: 1. Se identificó que se debía fortalecer el contacto con los Community Managers de las entidades gubernamentales. 2. Se identificó que se debía fortalecer las relaciones con las redes sociales de los medios de comunicación. 3. Se identificó que se debía fortalecer el componente audiovisual de las redes sociales en la URT, con el fin de dar a conocer de manera llamativa la gestión de la Unidad. 4. Se fortaleció la relación con los periodistas haciendo visitas a los medios de comunicación e invitándolos a los eventos institucionales		Oficina Asesora de Comunicaciones	Acciones de fortalecimiento o en redes sociales	Se evidencia documento con lineamientos para desarrollar el "Plan Táctico de Comunicación Comunitaria o de Comunicación para el Desarrollo" focalizado a las víctimas, el cual incorpora elementos de participación con víctimas, funcionarios y colaboradores de la Unidad, con actores institucionales, medios locales entre otros.
	Fortalecer la difusión en medios de comunicación nacional y regional para dar a conocer a las víctimas y a la opinión pública la gestión de la Unidad de Restitución de Tierras	Oficina Asesora de Comunicaciones								Producto del monitoreo mensual de medios de comunicación así como de seguimiento semanal que se realiza a las redes sociales Facebook y Twitter, la Oficina Asesora de Comunicaciones identifica acciones para fortalecer la difusión de información sobre la gestión de la Unidad de Restitución de Tierras en medios de comunicación nacional y regional, así como en las redes sociales.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS  
PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
						ABRIL 30				
	Organizar y cubrir eventos de comunicación del avance en la política de restitución con el Director General de la URT, el sector gobierno y entidades afines a la misión de la Unidad	Oficina Asesora de Comunicaciones Direcciones Territoriales	(Número de eventos organizados y cubiertos / Número de eventos solicitados) * 100	100%	Noviembre 30	Se recibieron 6 solicitudes y se organizaron 6 eventos, que son: 1. Recorrido en medios de comunicación del Director General por diferentes territoriales. 2. Presentación del libro "La Restitución de Tierras, del sueño a la realidad" en Casa de Nariño. 3. Cubrimiento del evento "Segundo encuentro de la Justicia Territorial" en Palpa Boyesé. 4. Cubrimiento de los CORBO en diferentes Territoriales. 5. Organización de ruedas de prensa en diferentes Territoriales. 6. Cubrimiento de la marcha por la paz en Montería, Córdoba, Antioquia y Bolívar.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Fotos, notas de prensa e invitaciones	Para el periodo que se evalúa, se verificó la realización de los eventos a través de la página web de la Unidad y Boletín ComUnidad: 1. Marzo 8 de 2015: Cubrimiento de la Marcha por la vida en la ciudad de Montería 2. Marzo de 2015: Recorrido del Director General en las direcciones territoriales Córdoba, Sucre, Atlántico, Magdalena, Antioquia, Meta y Nariño y en medios de comunicación de cada una de las ciudades. 3. Marzo de 2015: Organización de ruedas de prensa en direcciones territoriales Córdoba, Sucre, Atlántico, Magdalena, Antioquia, Meta y Nariño. 4. Marzo de 2015: Cubrimiento de los CORBO en direcciones territoriales. 5. Marzo 27 de 2015: Cubrimiento evento "III Encuentro Nacional de la Justicia Transicional: Desafíos de la Repración Integral en un Escenario de Transición" 6. Abril 7 de 2015: Lanzamiento del libro "La restitución de tierras en Colombia: del sueño a la realidad"	
	Analizar la presencia y percepción de la gestión de la URT en medios de comunicación y opinión pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Número de informes de análisis realizados	11	Noviembre 30	Se realizaron 4 análisis de la presencia de la URT en medios de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones	Cuatro informes de análisis de presencia en medios de comunicación	Se editaron cuatro informes correspondientes a los periodos 20 Diciembre de 2014 a 19 Enero de 2015, 20 Enero de 2015 a 20 Febrero de 2015, 21 Febrero de 2015 a 20 Marzo de 2015 y 21 Marzo de 2015 a 20 Abril de 2015 sobre el análisis de la presencia y percepción de la Unidad de Restitución de Tierras en medios de comunicación. En los informes, realizados por una firma externa, presentan para los periodos indicados el análisis del cubrimiento y exposición que realizaron medios de comunicación digitales, impresos, de televisión y radio sobre temas relacionados con la Unidad de Restitución de Tierras, así mismo presenta las conclusiones y recomendaciones correspondientes.	
Rendición de Cuentas	Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Dirección Social Oficina Asesora de Planeación Direcciones Territoriales	Número de sensibilizaciones realizadas	8	Noviembre 30	En el marco de la jornada de inducción para nuevos funcionarios realizada el 19 y 20 de marzo, la Oficina Asesora de Planeación realizó la socialización de los elementos principales de la rendición de cuentas. Se realizó una socialización como introducción en la mesa de trabajo realizada el 14 de abril para la actualización de la estrategia de rendición de cuentas, en la que participaron delegados de dependencias responsables. En la sesión del 27 de abril del Comité de Desarrollo Administrativo se socializaron los elementos generales de la rendición de cuentas y la correspondiente estrategia para el presente año, la cual fue aprobada. Las actividades de sensibilización a funcionarios se encuentran programadas de acuerdo al Plan de Acción 2015 y la Estrategia de Rendición de cuentas para el segundo semestre de este año	Oficina Asesora de Planeación	3	En el reporte de metas a marzo de 2015 del Plan de Acción que realizó la Dirección Social, en el aplicativo de Planeación, se indica que las actividades de sensibilización sobre rendición de cuentas se realizaron en el tercer trimestre del año 2015 y las ocho que están establecidas como meta corresponden a los ocho departamentos objeto de la estrategia 2015 de la URT. Se evidenció acta de reunión del 25 de marzo de 2015 de la Dirección Social y Oficina Asesora de Planeación en la cual se propone la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas en el último trimestre de 2015.	
	Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número audiencias realizadas	8	Noviembre 30	Las audiencias de rendición de cuentas se encuentran programadas de acuerdo al Plan de Acción 2015 y la Estrategia de Rendición de cuentas para el segundo semestre de este año	Dirección Social	0	De acuerdo con el reporte de metas a marzo del 2015 del Plan de Acción 2015, realizado por la Dirección Social, las audiencias públicas de rendición de cuentas están programadas para el último trimestre del 2015 en los ocho departamentos objeto de la estrategia 2015 de la URT.	
	Mantener, adecuar y aplicar las políticas derivadas de la estrategia GEL en las actividades de la URT	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	Índice GEL del Min TIC	80%	Noviembre 30	Dando continuidad al trabajo adelantado durante el año anterior para la implementación de la Ley 1712 de 2014, se ha venido apoyando la formulación de la política editorial, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, en lo referente a la información mínima requerida para publicar y los responsables de proporcionarla. - Salida a producción de un nuevo sitio web e intranet, con los lineamientos que en esta materia contempla la estrategia de GEL. - Pruebas de usabilidad y accesibilidad para el nuevo sitio web de la URT, en etapas de pruebas. - Elaboración y puesta en estudio y aprobación de los esquemas de publicación y Política Editorial y de Actualización de la URT. - Revisión con la Procuraduría del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la información	65%	Para esta actividad, se han tenido avances en la implementación de la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", adicionalmente se revisó junto con la Procuraduría General de la Nación su cumplimiento teniendo en cuenta la Matriz de Autogobierno dispuesta por la Secretaría de Transparencia, del cual se generaron los respectivos compromisos. Por otra parte se ha venido trabajando en la formulación de la política editorial y de actualización de la URT en cumplimiento del Decreto 103 de 2015. Para mejorar la comunicación con los ciudadanos la Unidad cuenta con un nuevo sitio Web www.restituciondeltierras.gov.co, el cual se encuentra en producción.	





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
						ABRIL 30				
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Secretaría General	(Número de Direcciones Territoriales con Portafolio difundido)/(Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30	Actividad que se realizó para responder a las necesidades de los ciudadanos frente a la oferta de trámite y servicios que presta la Entidad, y el cual se encuentra integrado bajo este documento como evidencia de soporte; esta herramienta fortalece la comunicación con el ciudadano y permite facilitar el conocimiento de los servicios y la forma de acceder a los mismos. Además le permite a la URT cumplir con su misión institucional y con la responsabilidad social que tiene como entidad del Estado; el portafolio de servicios se encuentra en proceso de diagramación e impresión lo que permitirá garantizar, que todos los servicios prestados por la entidad sean de fácil accesibilidad por parte de la ciudadanía, la estructura está determinada: Grupo de trabajo que presta los servicios. (ii) Servicios ofrecidos por la URT (iii) Proceso que se relacionan para obtener el servicio. (iv) a quienes van dirigidos los servicios de la URT. (v) Información que el ciudadano necesita conocer sobre el servicio de acuerdo al trámite o procedimiento que quiere llevar a cabo. Se consolida el portafolio de servicios de la URT para atender de forma precisa, homogénea y oportuna las inquietudes y necesidades de información de los ciudadanos. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)	Secretaría general - Atención al Ciudadano	50%	De acuerdo con la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 con corte al 31 de diciembre de 2014, se verificó la construcción del portafolio de manera participativa con las áreas misionales y estratégicas de la Unidad y basado en la metodología definida por el proceso de Atención a la Ciudadanía.  El documento está en proceso de corrección, diagramación e impresión. En este sentido, cuando se tenga disponible el portafolio, la Secretaría General iniciará las actividades de difusión del documento, el cual apuntará a la estrategia de mejorar los mecanismos de atención a la ciudadanía, al contar con información, como: servicios ofrecidos, procesos que se relacionan con el servicio, grupos de interés e información que el ciudadano necesita conocer sobre el trámite.  El resultado reportado está en función del avance de las actividades programadas para cumplir con la actividad y no en función de las direcciones territoriales, tal como está establecido el indicador.	
	Actualizar y divulgar el procedimiento de PQRS	Secretaría General	Porcentaje de avance de Procedimiento actualizado	100%	Noviembre 30	Conforme a la dinámica del proceso de Atención al Ciudadano de la URT, la Ley 1437 de 2011, se realizó la actualización del procedimiento a las reales necesidades de los ciudadanos, a su vez en el fortalecimiento y mejora continua que permite la reducción de los tiempos de atención y respuesta en los servicios de PQRS y de esta manera cumplir con un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley; además de ello permitiendo la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.	Secretaría general - Atención al Ciudadano	60%	Se evidenció documento "Procedimiento de PQRS" dispuesto en el correspondiente reporte de metas a marzo 2015 de la Secretaría General, en el aplicativo de Planeación.  En proceso de aprobación por parte de la Oficina de Planeación y el líder del proceso para su respectiva actualización y divulgación a través de la Intranet, según lo dispuesto en la Guía para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión.	
	Realizar encuesta de satisfacción ciudadana, para la identificación de intereses, necesidades y expectativas de los diferentes Grupos de Interés	Secretaría General	Encuesta e informe de resultados realizada	1	Noviembre 30	La encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, conforme al Plan anual de Adquisiciones, se encuentra dentro de la etapa precontractual, para "Contratar los servicios de una consultoría para diseñar, elaborar, toma de información, aplicación de encuestas de satisfacción, evaluación, socialización, construcción y actualización de los indicadores de satisfacción de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras", etapas, así: (i) se realizó ficha técnica (ii) Inteligencia de mercado (iii) Estudios previos y solicitud de CDP por concepto inicio del proceso de selección mediante Concurso de Méritos. Se obtendrá: (i) conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos (internos y externos); (ii) Entender sus necesidades; (iii) Obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos; (iv) Detectar áreas de mejora concretas. (v) Comprender los factores que fortalecen la relación con los ciudadanos. (vi) satisfacción de los servicios prestados por la Unidad, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles y obtener información descriptiva de los potenciales ciudadanos. (vii) permite tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. (viii) análisis de datos.	Secretaría general - Atención al Ciudadano	40%	Mediante Resolución No 0263 del 29 de abril de 2015 de la Unidad de Restitución de Tierras, se ordena la apertura del proceso de selección por concurso de méritos No CM-URT-02-2015, para "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA CONSULTORÍA PARA DISEÑAR, ELABORAR, TOMA DE INFORMACIÓN, APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, EVALUACIÓN, SOCIALIZACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS". Información que se encuentra publicada en la página del SECOF, así como las especificaciones técnicas y el certificado de disponibilidad presupuestal, entre otras. (https://www.contratos.gov.co/consultas/detalle/Proceso.do?numConta ncia=15-15-1714827)	

El plazo de ejecución será por seis meses a partir del perfeccionamiento del contrato sin que supere el 31 de diciembre de 2015 y será por un valor de \$565,882,865.  
  
Es importante indicar el avance en función de indicador establecido, así como de la meta establecida. La meta está en Unidad (1) y el avance se reporta en porcentaje (40%).



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
						ABRIL 30				
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con la política de Servicio y Ley de Transparencia	Secretaría General	Direcciones Territoriales con política de servicio adoptado / Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30	Se encuentra aplicada en todas sus direcciones territoriales y que son el reflejo de humanización del servicio a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permite satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida. El servicio de atención al ciudadano, se enmarca con un enfoque de derecho, incluyente, transparente y de calidad, bajo sus líneas estratégicas que dotan a las direcciones territoriales áreas de atención con instrumentos para una nueva perspectiva de servicio, donde se conjugan el mejoramiento de los espacios físicos, afianzamiento en cuanto cultura de servicio, manteniendo una perspectiva de servicio, fortalecimiento de infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención, canales de comunicación y racionalización de trámites, con amplia cobertura y impacto para que sean accesibles a toda la población; el fortalecimiento del modelo de AC para brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes y mayor articulación entre las instituciones para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.		Secretaría general - Atención al Ciudadano	80%	De acuerdo con la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 con corte al 31 de diciembre de 2014, se verificó la socialización de la "Política de Atención y Servicio al Ciudadano" en las Direcciones Territoriales. Así mismo, con la puesta en producción de la nueva página web el 24 de marzo de 2015 se evidenció la incorporación de los elementos requeridos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en materia de atención al ciudadano e información relacionada con los trámites y servicios. La política de Atención y Servicio al Ciudadano, incluye igualmente la adecuación de los espacios físicos para mejorar la atención al ciudadano, así como la incorporación de elementos de imagen institucional y otros relacionados con la atención al ciudadano, tales como dígiturnos, salas de espera, reseñadores, entre otros.
						Para afianzar la cultura de servicio en la Entidad, el grupo de atención al ciudadano a través de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), se encuentra en el proceso de contratación cuyo objeto consiste: en el diseño e implementación de un taller presencial de 8 horas replicable en las 24 sedes territoriales, dirigido a los servidores y colaboradores de la Unidad de Restitución de Tierras que contenga los ejes temáticos:				
						Motivar a los funcionarios a trabajar en pro de mejorar la calidad del servicio y optimizar sus capacidades de desempeño. • Sensibilizar al funcionario sobre la necesidad de ofrecer una experiencia en el servicio y fortalecer los procesos de gestión. • Establecer lazos de comunicación eficaz y eficiente donde el enfoque sea la satisfacción al ciudadano. • Fomentar el desarrollo de competencias que faciliten asumir posiciones conciliadoras, negociación y buen trato en situaciones de conflicto y probabilidad de ocurrencia. • Fortalecer la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano e identificar y ejecutar plenamente los procesos.				
	Afianzar la Cultura de Servicio en la Direcciones Territoriales y Nivel Central	Secretaría General	Talleres Realizados	24	Noviembre 30	La URT, en el marco del proyecto "Fortalecimiento de la sostenibilidad de procesos de restitución de tierras"- vigencia 2014-2015 y con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, a través de este se fomentará la cultura de los Ciudadanos en la Administración; mejorar las condiciones de la relación del ciudadano con la Administración, como base fundamental para el éxito en el desarrollo de cualquier iniciativa que en términos de servicio al ciudadano se emprenda en nuestra Entidad. Se contará con el fortalecimiento de las habilidades en la atención al ciudadano de nuestros servidores públicos y afianzar la cultura de servicio al interior de todas las áreas.		Secretaría general - Atención al Ciudadano	0%	En el reporte de metas a marzo de 2015 de la Secretaría General, en el aplicativo de Planeación, se verificó el documento del 8 de abril de 2015 "Invitación a licitar en sobre cerrado No 018 de 2015", cuyo objeto es el diseño e implementación de un taller presencial de 8 horas replicable en las 24 sedes territoriales, dirigido a los servidores y colaboradores de la Unidad de Restitución de Tierras", orientado al fortalecimiento de la cultura de servicio y atención a la ciudadanía. De acuerdo al cronograma, el contrato tendrá una duración de tres meses.
	Socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, Telefónico y Virtual)	Secretaría General	(Número de Direcciones Territoriales con Protocolo socializado/ Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30	Este entrenamiento será una formación basada en competencias desde el Saber Saber Haer, y Saber Ser, de cara al ciudadano. Fortalecer los equipos de trabajo para lograr resultados y metas institucionales, promover aprendizajes para el desempeño laboral, desarrollar habilidades de atención al ciudadano que permitan al servidor ofrecer un servicio de calidad y satisfacción total y aplicar las competencias adecuadas con el fin de promover una percepción favorable del servidor público y de la Entidad que representa en los ciudadanos. (la INVITACIÓN A LICITAR No. 018 de 2015) (Soporte de esta actividad se haya en Informe del Plan de Acción Primer Trimestre)		Secretaría general - Atención al Ciudadano	100%	En cuanto a las actividades de socialización del documento Protocolos de Atención al Ciudadano, cabe mencionar su publicación en la página web de la Unidad a través del link de Atención al Ciudadano, así mismo se evidenció su divulgación a través de Yammer y mediante la entrega de los documentos en físico del protocolo a las direcciones territoriales y demás unidades funcionales del nivel central. Se evidencian los listados y demás documentos que soportan la entrega en físico.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
						ABRIL 30				
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar seguimiento al número de personas atendidas a través del canal presencial	Secretaría General	Informes estadísticos	12	Noviembre 30	A través de la herramienta tecnológica DIGITURNOS los cuales se encuentran implementados en las direcciones territoriales, lo cual proporciona mayor comodidad a través de filas virtuales y que permite mejorar la atención y optimizar el tiempo en la utilización de los servicios que ofrece la URT; a través del digiturno se eliminó la fila física de atención al cual, es guiado por un número de asignación, proporcionando mayor comodidad al ciudadano, pues le permite ser atendido según el orden de llegada, según el servicio. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)		Secretaría general - Atención al Ciudadano	4	En el reporte de metas a marzo de 2015 de la Secretaría General, en el aplicativo de Planeación, se evidencian los soportes de los informes estadísticos de la operación del digiturno correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2015. Los informes presentan los datos relacionados con los turnos atendidos por cada dirección territorial, así como el tipo de servicio orientado a información, solicitud de inscripción, servicios especializados, radicación, entre otros) y subsección atendido, tipo de cliente, calificación cada día de operación en el mes y las situaciones en las cuales no operó el digiturno.  El reporte del mes de abril se realiza con corte al 31 de abril de 2015, por lo tanto la información es presentada durante los primeros días del mes de mayo.
	Realizar informe de las PQRS recibidas	Secretaría General	Informes PQRS	12	Noviembre 30	Informes estadísticos de enero, febrero, marzo y abril respectivamente, dando cumplimiento a ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y a la Estrategia de Gobierno en Línea, en el link "atención al ciudadano se registra los informes" indicadores, visualizándose el comportamiento de trámites y servicios de la URT, durante estos periodos. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)		Secretaría general - Atención al Ciudadano	4	Se evidenció en el reporte de metas a marzo 2015 de la Secretaría General, en el aplicativo de Planeación y en la página web de la Unidad a través del enlace de Atención al Ciudadano la publicación de los informes "Estadísticas de PQRS" correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2015, en los cuales se relacionan los datos de las PQRS recibidas, por unidades funcionales, por tipologías, por temático, por canal de atención y el tiempo promedio de respuesta por dependencia, los cuales dan cuenta de la gestión del proceso frente al cumplimiento en las respuestas de las PQRS y denuncias. El reporte del mes de abril se realiza con corte al 31 de abril de 2015, por lo tanto la información es presentada durante los primeros días del mes de mayo.  Respecto a los tiempos de respuesta no se identifican los tiempos de los diferentes tipos de requerimientos, tales como información, consultas, solicitudes, recursos, denuncias y quejas, en concordancia con lo establecido en el Art. 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional - 1712 de 2014, en el que se indica, "Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: .... (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud".
	Realizar control y seguimiento a los canales de operación para la atención de PQRS en el Nivel Central y territorial	Secretaría General	Informe de seguimiento y control a los canales de operación realizados	12	Noviembre 30	Se realizan informes de seguimiento y control de los periodos de enero, febrero, marzo y abril respectivamente, mediante el cual se establece el comportamiento de cada una de las áreas del nivel central y territorial, frente al trámite de los PQRS. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)		Secretaría general - Atención al Ciudadano	4	Se evidenció en el reporte de metas a marzo 2015 de la Secretaría General, en el aplicativo de Planeación los soportes de los informes de "Seguimiento de PQRS y Denuncias" correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2015. Los informes presentan los análisis de los resultados obtenidos del trámite de las PQRS y denuncias, así como las actividades de socialización sobre los lineamientos establecidos para el seguimiento correspondiente.  El reporte del mes de abril se realiza con corte al 31 de abril de 2015, por lo tanto la información es presentada durante los primeros días del mes de mayo.  Es importante que desde el proceso de Atención a la ciudadanía, se definan instancias de revisión y evaluación de la información generada, así como la socialización de resultados a las direcciones territoriales.
Implementar el Plan de Articulación "Comisionales - Restitución"	Dirección General (SMARIV) Secretaría General	[[ (Número de consulados Colombianos capacitados / Número de consulados Colombianos priorizados) * 100 ]]	100%	Noviembre 30	En lo corrido de 2015, se han capacitado 4 consulados (Nueva York, Washington, Miami y Quito), así como la Dirección de Asuntos, Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores		Natalia Paredes - Coordinadora del Grupo de Gestión SMARIV	33	La Unidad ha venido adelantado actividades en el marco del Plan de Articulación "Comisionales - Restitución" de capacitación en cuatro consulados.	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
						ABRIL 30				
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar el enfoque de atención psicosocial en la atención a las víctimas	Dirección Social Direcciones Territoriales	(Número de oficinas con el enfoque de atención psicosocial implementado) / (Número de oficinas URT) * 100	100%	Noviembre 30	Debido a un replanteamiento de esta actividad, esta no hace parte del Plan de Acción de la Dirección Social, debido a que los profesionales psicosociales apoyaran la estrategia mega 2015. Adjunto acta de revisión del Plan de Acción en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación		Dirección Social	0	De acuerdo con acta de reunión del día 27 de marzo de 2015 de la Dirección Social y la Oficina Asesora de Planeación, se llevó a cabo una revisión de las actividades del Plan de Acción 2015 cuya responsabilidad esta a cargo de la Dirección Social; en esta reunión la Dirección Social indicó que esta actividad debe eliminarse.  De acuerdo con solicitud de modificación del Plan de Acción de abril 6 de 2015, realizada por la Dirección Social, Raquel Vicorino, se indica que por directriz del Director General y la Subdirectora General se solicitó su eliminación y su justificación fue la siguiente: "para fortalecer la estrategia 2015, esta actividad se proyectará en las etapas de registro y judicial; los sociales ya no estarán en atención al ciudadano, es decir que esta actividad no tienen alcance de resultados para la meta establecida y se elimina del plan"
	Integración de la operación de Gestión de PQR's (CRM) en las Direcciones Territoriales y dependencias del Nivel Nacional URT.	Secretaría General Direcciones Territoriales Líderes de procesos	Número de Direcciones Territoriales Integradas en la Operación de Gestión de PQR's;	24	Marzo 30	Se recibió la capacitación para la gestión de las PQRs a través del aplicativo CRM Millennium, el cual es consultado diariamente. Hasta la fecha no se ha recibido ninguna PQRs.  La URT, a través del Grupo de atención al ciudadano, realizó la integración de los PQRs en todas las territoriales a través de la herramienta tecnológica CRM, lo que permite garantizar la trazabilidad control y seguimiento (Se pueden verificar anexos MIC, SIREC, correos de integración CRM. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)		Oficina Asesora de Planeación	24	A la fecha se encuentra operando para el trámite de las PQRs la herramienta tecnológica CRM a nivel de todas las sedes territoriales de la Unidad.  Se evidenció a través de correos enviados por el equipo de Atención al Ciudadano durante los meses de enero y febrero de 2015, las indicaciones sobre la puesta en marcha del modelo así como la programación de actividades de capacitación y acompañamiento relacionadas con la implementación del aplicativo.
	Realizar jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número de eventos de socialización temáticas sectoriales realizados (SP)	500	Noviembre 30	Para el primer trimestre de 2015, se reportaron en el Plan de acción 85 actividades de las 500 propuestas en el indicador. Los listados se encuentran en magnético		Dirección Social	85	De acuerdo con el "Informe cualitativo actividades con comunidad" reportado por la Dirección Social al 30 de marzo en el seguimiento del Plan de Acción 2015, se registra la realización de 85 eventos de socialización, los cuales se orientaron a jornadas de información y sensibilización, capacitación en temas normativos y recolección de información. Estos se realizaron en las Direcciones Territoriales de Córdoba, Chocó, Nariño, Tolima, Magdalena Medio, Atlántico, Cesar - La Guajira, Cauca, Valle del Cauca, Antioquia, Bolívar - Carmen de Bolívar, Santander y Magdalena. Estas actividades representan un avance a abril de 2015 del 17% respecto a la meta proyectada.  Se indicó por parte de la Dirección Social que el registro del seguimiento de esta actividad se realizará conforme la información que se presente trimestralmente como reporte de metas del Plan de Acción 2015.

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

*[Firma]*  
William Florentino Roa Quiñones  
Jefe de la Oficina de Control Interno

